

November 25, 2020

Dear Partners,

We wish to reassure our customers that we continue to make every endeavor to minimize the impact of the COVID-19 outbreak and to maintain the highest level of customer service. With the 2nd wave of the pandemic upon this country, our approach will be to continue to follow guidelines of local public health authorities.

We are also taking measures to ensure our staff are well informed and maintaining best practices themselves including: minimizing onsite visits to customers by first using remote maintenance tools; bringing in only the required tools for the task and properly disinfecting their tools prior to and after the visit.

As a measure of control for areas in lock down or elevated risk we have instructed our Field Service team as follows:

- Regularly scheduled **Preventative Maintenance service will be delivered on a case-by-case basis and can be post-poned at the discretion of the Regional Service Manager**. Before attending any service calls, your local Field Service Representative will be in contact with you to understand the protocols of your facility.
- **Corrective Maintenance will be delivered as needed and with best intentions to meet your Service Level Agreement**. We are fortunate to have our Field Service staff in many areas of our country. For remote areas requiring air travel, as flight frequency and availability is adjusted and provincial restrictions are implemented, we may be faced with unusual challenges to secure a flight and seating. In all situations, your Regional Service Manager will keep you informed.

Once again, it is our duty to help you ensure your diagnostic rooms and devices are up and running. However, it is our obligation to both protect our employees and the community at large by doing our part to minimize the spread of this virus from location to location.

We understand you are on the front line, your staff, facilities and resources are stretched and anxiety is high within the public which you are confronted with daily. Please be aware we will continue to do our part to assist and support you.

Yours truly,

Masatoshi Ishihara
CEO

Jens Dettmann
President and COO

25 novembre 2020

À tous nos partenaires :

Nous tenons à rassurer tous nos clients que nous faisons tout notre possible pour minimiser l'impact de l'écllosion de COVID-19 et pour maintenir le niveau de service à la clientèle le plus élevé. Avec la 2^e vague de la pandémie qui a frappé le pays, notre approche sera de continuer de suivre les directives des autorités locales de santé publique.

Nous prenons également des mesures pour nous assurer que notre personnel est bien informé et maintient les meilleures pratiques incluant : minimiser les visites aux clients sur place en utilisant premièrement les outils de maintenance à distance; amener seulement les outils nécessaires pour la tâche et désinfecter adéquatement leurs outils avant et après la visite.

Comme mesure de contrôle pour les régions en confinement ou à risques élevés, nous avons demandé à notre équipe de services techniques ce qui suit :

- **Les services d'entretien préventif réguliers seront fournis au cas par cas et peuvent être remis à la discrétion du directeur régional du service après-vente.** Préalable à tous appels de service, votre représentant de services techniques local vous contactera pour comprendre les protocoles de votre installation.
- **Les services d'entretien correctif seront fournis au besoin et avec les meilleures intentions pour respecter votre contrat selon le niveau de service.** Nous sommes privilégiés d'avoir notre personnel de services techniques dans diverses régions de notre pays. Pour les zones reculées exigeant des voyages aériens, nous pouvons faire face à des défis inhabituels pour assurer les vols et sécuriser les sièges puisque la fréquence et la disponibilité des vols sont ajustées et les restrictions provinciales sont mises en œuvre. Dans tous les cas, votre directeur régional du service après-vente vous tiendra informés.

Encore une fois, il est de notre devoir de vous aider à vous assurer que vos salles de diagnostique et vos appareils sont opérationnels. Par contre, il est de notre obligation de protéger à la fois nos employés et l'ensemble de notre communauté en faisant notre part pour minimiser la propagation du virus d'un endroit à l'autre.

Nous comprenons que vous êtes en première ligne, votre personnel, vos installations et vos ressources sont utilisés au maximum et que le niveau d'anxiété est élevé au sein de la communauté à laquelle vous êtes confrontée quotidiennement. Sachez que, de notre part, nous continuerons de vous donner de l'aide et du soutien.

Veuillez agréer Madame, Monsieur, l'expression de nos sentiments agréés.

Masatoshi Ishihara
Directeur général

Jens Dettmann
Président et chef de l'exploitation